

Appel à proposition

Observatoire prospectif du commerce

Marché N° 2024-040-22

**L'évolution de l'IT et de la cybersécurité dans la branche des entreprises du bureau et
du numérique – commerces et services**
Impacts sur les métiers et les compétences

1. Présentation de l'observatoire prospectif du commerce

L'Observatoire prospectif du Commerce réalise des études et développe des outils pour anticiper et accompagner l'évolution des emplois, des métiers et des qualifications des 20 branches professionnelles réunies au sein de L'Opcommerce :

- Bricolage
- Commerce à distance
- Commerce à prédominance alimentaire (détail et gros)
- Commerce de détail alimentaire non spécialisé
- Commerce de détail de l'horlogerie-bijouterie
- Commerces de Détail Non Alimentaires
- Commerce des articles de sport et équipements de loisirs
- Commerce succursaliste de la chaussure
- Commerce succursaliste de l'habillement
- Commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager
- Entreprises de la distribution en chaussures, jouets, textiles et mercerie
- **Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)**
- Coopératives de consommateurs
- Grands magasins et Magasins populaires
- Import-Export et commerce international
- Jardineries et graineteries
- Métiers du commerce de détail alimentaire
- Négoce de l'ameublement
- Optique-lunetterie de détail
- Professions de la photographie

Grâce à la production de données statistiques, il joue un rôle clé auprès des branches professionnelles, mais aussi des entreprises, en leur permettant d'identifier l'impact des changements économiques et technologiques sur les organisations et la gestion des compétences des salariés.

Les missions de l'Observatoire :

- Anticiper et analyser l'évolution des métiers et des compétences.
- Produire et capitaliser des données statistiques sectorielles, territoriales, thématiques.
- Accompagner et outiller les politiques emploi-formation des branches professionnelles.
- Valoriser et promouvoir les travaux auprès des acteurs de l'emploi et de la formation

Pour en savoir plus : www.lopcommerce.com/l-observatoire-prospectif-du-commerce/presentation/

2. Présentation de la branche professionnelle et du contexte

2.1. Présentation de la branche

La branche des Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services) rassemble les entreprises relevant de la Convention Collective Nationale 3252 et employant au moins un salarié, sur l'ensemble des territoires, dont les DOM, ayant les activités commerciales suivantes :

- IT et télécoms ;
- impression ;
- papeterie ;
- mobilier ;
- services graphiques ;
- et la reprographie.

En 2022, la branche des Entreprises du bureau et du numérique (commerces et services) représentait 7 250 entreprises d'au moins un salarié et 49 684 salariés.

La branche professionnelle définit les orientations de sa politique de formation professionnelle ainsi que les actions prioritaires à impulser en Commission Paritaire Nationale de L'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP).

2.1 Contexte général

Au cours des dernières décennies, la diversification et l'évolution rapide des technologies de l'information (cloud, IA, blockchain...) ont conduit plusieurs entreprises de la branche professionnelle à faire évoluer leur modèle économique. Par exemple, certaines entreprises historiquement positionnées sur le marché de l'impression, s'orientent vers la vente de biens et de services dans les télécoms.

En parallèle, les nouvelles réglementations (la directive NIS 2 par exemple) et l'augmentation des cyberattaques bousculent le quotidien des entreprises. Pour aider à gérer les risques, certaines entreprises de la branche développent de nouvelles offres commerciales visant à garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données des entreprises.

Face aux enjeux de la cybersécurité, les entreprises de la branche professionnelle des Entreprises du bureau et du numérique doivent faire face à deux défis majeurs : assurer à la fois leur propre protection et celle de leurs clients en fournissant les solutions et les services adaptés. Ce deuxième défi sera étudié dans cette étude.

Soucieuse de favoriser le renforcement en compétences des professionnels de la branche et par la même de concourir à la sécurisation des parcours professionnels, la CPNEFP de la branche des Entreprises du bureau et du numérique a sollicité son Observatoire prospectif du commerce pour le pilotage de travaux visant l'identification des besoins en compétences techniques, comportementales et managériales nécessaires dans les entreprises qui proposent désormais une offre de services complète (produits IT tout en garantissant la sécurité informatique).

3. Interlocuteur du marché

Nadège Dutouya

ndutouya@lopcommerce.com

L'Opcommerce

251, boulevard Pereire - 75852 Paris cedex 17

Téléphone : 07 85 62 39 20

4. Prestations et livrables attendus

4.1 Descriptif du projet

Les objectifs poursuivis par l'étude sont de mesurer les mutations liées au développement de l'IT et l'intégration de la cybersécurité dans l'offre commerciale, l'organisation des entreprises, les métiers et les compétences susceptibles d'évoluer voire d'émerger sur une période significative (de 1 à 5 ans).

L'étude devra cibler les quatre filières (familles de métiers) suivantes :

- Télécoms ;
- Bureautique informatique ;
- Commercialisation ;
- Vente en magasin.

Pour plus d'informations sur ces filières : <https://www.plateforme-oben.com/>

Partie 1 :

Dans cette première phase, il s'agira d'analyser l'impact du développement de l'IT et l'intégration de la cybersécurité dans l'offre de produits sur l'organisation et sur les métiers dans les entreprises de la branche :

- développement de la partie commerciale ou technique,
- profils des salariés impactés (âge, ancienneté, ...),
- principales difficultés dans les activités quotidiennes,
- aptitudes à anticiper les évolutions émergentes,
- formations continues réalisées,
- les profils recherchés (niveaux de formation, expériences...) par les entreprises,
- etc.

Partie 2 :

Grâce aux enseignements récoltés lors de la première partie de cette étude, il s'agira ici d'analyser les impacts sur les compétences techniques, commerciales et managériales mais également sur les compétences comportementales avec une vision prospective à moyen terme (1 à 5 ans) : les compétences critiques de demain et celles à renforcer.

Pour rappel, la compétence s'exprime en termes de capacité à agir. Elle s'exprime dans un contexte professionnel donné et son résultat est observable, vérifiable, mesurable. Sa rédaction débute par un verbe d'action à l'infinitif.

Partie 3 :

Cette partie permettra d'identifier les besoins en formation des entreprises liés au développement de l'IT et de la sécurité informatique et décrira des recommandations de formation pour faciliter l'acquisition et le développement des compétences nécessaires (ou mettra en avant l'inadéquation avec les formations actuelles le cas échéant).

4.2 Livrables

Les livrables finaux attendus sont :

- Un rapport d'étude détaillé,
- Une restitution auprès de la CPNEFP,
- Une synthèse communicante du rapport final, en format 4 pages, dont le gabarit sera fourni, afin de communiquer sur l'étude,
- Les documents permettant la réalisation de l'étude (bibliographie exhaustive des sources utilisées, guides d'entretien, profils des personnes/entreprises sollicitées, ...).

4.3 Calendrier général de la prestation

Lancement de la consultation	2 mai 2024
Date limite de réception des offres	24 mai 2024 avant 12h
Lancement des travaux	4 juin 2024
Livrables	31 décembre 2024 au plus tard

4.4 Budget prévisionnel

Chaque cabinet de conseil répondant à la consultation devra établir une proposition détaillée et chiffrée du déroulement de la prestation, au regard des attentes de l'Observatoire, des éléments existants et des délais demandés.

5. Missions assignées au prestataire

5.1. Contenu des offres

Le prestataire propose dans son offre la méthodologie qui lui apparaît comme la plus pertinente pour mener à bien ce projet et répondre aux objectifs de l'étude.

Son offre devra comporter :

- Des précisions sur la méthodologie proposée au regard des travaux prévus.
Le prestataire décrira notamment comment il prendra en compte la spécificité de la branche commanditaire de l'étude.
- Une proposition d'organisation des travaux dans le temps.
- Une présentation de l'équipe d'intervention, de ses compétences et de son expérience sur ce type de travaux et des éventuels sous-traitants.
- Un budget comportant à minima, par phase, les périodes d'interventions associées, le nombre de consultants et leur coût journalier, le nombre de jours et le montant total en euros HT.
- Des références générales sur la connaissance/compréhension du secteur ou sur des travaux prospectifs.

Le budget précisera également les autres frais éventuellement liés à la mission (déplacements, administratif...). Le budget sera présenté frais de déplacement inclus.

5.2. Sélection du prestataire

Le choix définitif du prestataire sera fondé sur :

- Le respect du cahier des charges,
- La qualité de la compréhension et des enjeux de la demande,
- La pertinence et la qualité de la méthodologie proposée,
- Les moyens mis en œuvre et les références,
- Le budget.

5.3. Conditions de réalisation

Obligations du prestataire

Propriété. Toutes les études menées dans le cadre du présent projet sont la propriété conjointe de l'Opcommerce et des organisations professionnelles concernées.

Confidentialité. A travers les données issues des acteurs du domaine qu'ils pourront rencontrer pour les besoins de ses propres travaux, le prestataire pourra éventuellement avoir accès à des informations sensibles. Il s'engage à respecter les contraintes de diffusion imposées par ceux qui les auront fournies.

Neutralité. Le prestataire devra consulter un panel représentatif de parties prenantes. Il s'efforcera de rapporter objectivement les points de vue et d'en faire la synthèse pour aboutir à un résultat partagé.

Délai. Dans tous les cas de figure, le prestataire retenu fera état auprès du Comité de pilotage des difficultés qu'il pourra rencontrer pour honorer les échéances. Il appartiendra alors à ce dernier de prendre les décisions adéquates sans que cela implique un travail supplémentaire pour le prestataire retenu.

A titre informatif, le prestataire s'engage à avertir l'Opcommerce en cas de partenariat pour toute ou partie de la réalisation de l'étude.

Pilotage et suivi des travaux

- 1) Un comité de pilotage associant l'Observatoire prospectif du commerce et les membres de la CPNEFP, suivra l'ensemble des travaux.

La prestation devra s'organiser autour de réunions de travail et de suivi entre les ressources de l'Observatoire et l'équipe mobilisée par le prestataire, rythmant le déroulement chronologique des missions détaillées ci-avant. Ces réunions pourront se dérouler en présentiel ou à distance, selon les nécessités. L'Observatoire challenge, relit et valide tous les livrables en amont de leur présentation en COPIL. C'est un travail de co-construction qui est attendu dans la relation entre le prestataire et l'Observatoire.

Chaque étape des travaux, et chaque livrable fera l'objet d'une validation par le comité de pilotage.

- 2) Le prestataire coanimera les réunions du comité de pilotage avec l'Observatoire, transmettra des rapports intermédiaires pour chaque phase du projet (le nombre sera défini lors de la mise en place du projet avec le prestataire) et rédigera les comptes rendus de ces dernières.
- 3) En termes de suivi :
L'Observatoire, relais du comité de pilotage, pourra être associé aux entretiens en fonction des souhaits et disponibilités, un suivi est à prévoir avec une régularité à déterminer, sur la base d'une fiche de suivi (1 slide PPT), rappelant le planning, les étapes réalisées, en cours, à venir et les difficultés rencontrées le cas échéant.

Lieux de la prestation

Les points de suivi entre le prestataire et l'Observatoire se dérouleront à distance. Les réunions du COPIL se tiendront dans le 17^e arrondissement de Paris.

Le cas échéant, la réalisation des enquêtes pourra être faite à distance également.

5.4. Conditions d'envoi des offres et d'attribution

La réponse à l'appel à proposition sera adressée au plus tard le 24 mai 2024 à 12h à l'Observatoire prospectif du commerce par mail :

A l'attention de Nadège Dutouya, chargée d'étude au sein de l'Observatoire prospectif du commerce :
ndutouya@lopcommerce.com